



### BUSINESS

**2010. izazovna godina za "sigurica" investitore.** Sto najvećih fondova donose u proseku dobit od 0.05% godišnje, što predstavlja najnižu dobit do sada. Na tržištu obveznica, iako su kratkoročne kamatne stope i dalje skoro ravne nuli, dugoročne stope su na uzlaznom nivou od kraja novembra 2009. Iako ovaj podatak može da znači da se ekonomija oporavlja, rezultat je vrlo neobična situacija na finansijskim tržištima, što stvara poteškoće i štedišama, i investitorima i onima koji planiraju da investiraju u nekretnine. U vreme ekonomske krize, u SAD bi trebalo biti veoma oprezan u vezi sa kupovinom obveznica koje dospevaju na duži rok, kažu eksperti. Za vlasnike i one koji su u potrazi za refinansiranjem hipotekarnih kredita poželjno je da se sada aktiviraju, navode oni.



**Henry Ford model rešenje za kinesku ekonomiju.** Veliki broj kineskih radnika koji su zaposleni u fabrici *Ford Motor Co.* želi da kupi jedan od automobila u čijoj proizvodnji učestvuje, ali s obzirom na niske prihode, to je samo san. Veće plate bi pomogle u rešavanju najvećeg ekonomskog izazova u Kini: pomerili bi se od razvoja koji je zasnovan na izvozu i investicijama ka ekonomiji koja podstiče domaću potrošnju. Upravo je *Henry Ford*, osnivač fabrike automobila *Ford*, 1914. udvostručio platu radnicima čime je učinio Fordov *T-model* pristupačnijim, stvorio stabilniju radnu snagu i podstakao rast srednje klase. Njegovi zaposleni su stoga mogli da kupe *T-model* za iznos od četiri mesečne plate dok je kineskim radnicima za najjeftiniji model potrebno više od tri godine ukupnih mesečnih prihoda.



**Puma zatvara prodavnice.** Nemački proizvođač sportske opreme će zatvoriti trećinu prodavnica u svetu kako bi zaustavio pad profita, objavio je francuski dnevnik *Le Figaro*. Francuskom koncernu *PPR* koji je pod kontrolom francuske porodice *Pinault*, pripada 69,4% akcija *Pume*. Godine 2008 je ostvarila rekordan promet od 2.54 mlrd E, dok je prošlogodišnja prodaja pala za 5%, a profit je sveden na nulu.

### Da li su stranci uzrok krize u SAD?

Stručna javnosta je uglavnom *Wall Street* smatrala odgovornim za krizu. Međutim, ekonomista *Ricardo Caballero* tvrdi da odgovornost imaju i strani investitori koji su potraživali sredstva koja je finansijski sektor SAD teško stvarao i time su doveli do nestabilnosti zemlje. Da bi se ovakve krize izbegle, potrebno je podsticati strane investitore da ulažu u privredu, a ne samo da kupuju nekretnine i akcije., tvrdi *Caballero*.

### COMMUNICATIONS

**Do posla preko socijalnih mreža.** Klub direktora marketinga iz Velike Britanije je anketirao svoje članove kako bi se saznalo koji je njihov glavni kriterijum za zapošljavanje. Socijalne mreže su na vrhu liste sa 39.2%. U 2010. 64% poslodavaca u ovoj sferi planira da poveća prisustvo na društvenim mrežama. Sličan trend se pojavio i u segmentu komunikacija, odnosno u PR sektroima. *PRSA Counselors Academy*, smatra da su upravo socijalne mreže najzaslužnije za uspeh PR sektora u 2010. Trećina poslodavaca u Engleskoj je reklo da koristi socijalne mreže kao što su *Facebook*, *Twitter* i *LinkedIn* kako bi pronašla potencijalne kandidate za zapošljavanje. Čak 15% poslodavaca je reklo da bi propustili ključne zaposlene da nisu u razmatranju njihovih aplikacija za posao posećivali i njihove profile na društvenim mrežama.

**Oporezivanje pretraživača.** Francuska vlada smatra da ukoliko bi se *Google* i drugi internet pretraživači oporezovali, a ta sredstva usmerila ka umetnicima, doprinelo bi se razvoju muzike, filmova i novinarstva u digitalnom dobu. Precizan oblik i iznos poreza nije naveden, ali autori izveštaja su predložili da prikupljen iznos bude oko 30 milE godišnje.

### Kako trajno napustiti socijalne mreže?

*Suicide Machine 2.0* je aplikacija koja uklanja sve vaše podatke sa socijalnih mreža. Od decembra 2009. pa do sad, *Suicide Machine* je asistirala u oko 900 „virtuelnih smrti“, raskidanju 61.300 prijateljstava na mreži *Facebook* i uklanjanju 233.400 komentara sa *Twittera*. Nakon uklanjanja profila pojavljuje se samo sličica *cyber* skeleta, a koliko je popularno ovo napuštanje virtuelnih života govori i podatak da postoje i liste onih koji čekaju da budu „ugašeni“.

### Kome je sve potrebna rang lista univerziteta?

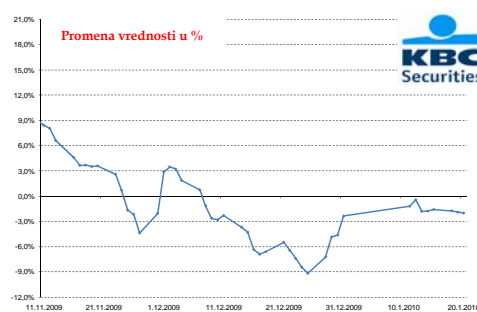
Prema rečima magazina *Euobsever*, EU razvija novi svetski sistem rangiranja univerziteta u celom svetu kroz koju EU želi da potvrdi kvalitet i poziciju univerziteta u Uniji, a samim tim i ekonomsku moć Unije. Nacionalne rang liste postoje od devedesetih godina dvadesetog veka, ali pojavom sve češćeg studiranja u inostranstvu, pojavila se i potreba za jedinstvenom svetskom listom. Rang lista će imati više korisnika kojima će pružiti neophodne informacije: studentima prilikom izbora fakulteta, privatnim i javnim organizacijama prilikom izbora budućih programa i projekata za finansiranje, univerzitetima za promociju, a političarima za merenje nacionalnih ekonomskih dostignuća. Implementacija projekta se planira početkom 2011, a budžet projekta iznosi 1.1 mil E.



### BC Portfolio

Trenutna vrednost akcija beleži pad u odnosu na prošlu nedelju, pa je sada -2,02% .

Naziv akcije	Vrednost 26. 08. 2009.	Vrednost 20. 01. 2010.
Energoprojekt Hldg	92.700,00	85.181,00
Soja Protein	92.565,00	90.015,00
Tigar	93.086,00	83.167,00
Metalac	95.120,00	95.400,00
Aik Banka	93.388,00	99.530,00
Komercijalna Banka	107.400,00	90.048,00
Imlek	92.616,00	98.736,00
Metals Banka	88.200,00	96.572,00
Univerzal Banka	85.800,00	77.077,00
Veterinarski zavod	92.853,00	99.180,00
<b>Ukupna vrednost</b>	<b>933.728,00</b>	<b>914.906,00</b>



### EUkratko

**Koliko smanjiti CO2?** Posle sastanka u Kopenhagenu članice EU su ostale podeljene u vezi sa stopom smanjenja emisije štetnih gasova. Dok se neke zemlje zalažu za smanjenje od 30%, Poljska i Italija se plaše da će to negativno uticati na domaću privredu. Belgija je zato ponudila kompromisno rešenje od 25% redukcije emisije.

**Siromaštvo i u EU.** Prema Eurostatu, 17% stanovnika EU je siromašno, a najugroženije su Letonija, Rumunija i Bugarska. Poražavajuće je da deca ispod 17 i stari preko 65 godina čine veliki deo ovog procenta.



Ovo vam se sigurno dogodilo! Bili ste skoro u nekom butiku, prodavnici? Primetili ste da kada krenete ka bilo kom komadu garderobe, prodavac često ume da vas prati u stopu i „diše za vratom“. Osmeh, ljubazno obraćanje prema kupcu su ili usiljeni ili izostavljeni. Čast izuzecima. Da su ove konstatacije tačne potvrđuje i istraživanje agencije MASMI sprovedeno krajem 2009 godine. "Tajni kupci" su posetili ukupno 800 maloprodajnih i ugostiteljskih objekata u regionu, 200 u Srbiji s ciljem da utvrde koliko se zaposleni u ovim delatnostima pridržavaju bazičnih pravila ophođenja prema klijentima koji se danas smatraju polaznim standardima pružanja kvalitetne usluge. BC Bilten vam prenosi zaključke istraživanja.

## Stanje u regionu

U svih sedam zemalja, Sloveniji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Srbiji, Crnoj Gori i Makedoniji, tajni kupci su obraćali pažnju na pet fundamentalnih elemenata dobre usluge: početni pozdrav, osmeh, nuđenje pomoći, zahvaljivanje na poseti/kupovini i završni pozdrav na odlasku. Usluga u regionu varira, da li je to posledica ulaska u EU ili strategija borbe protiv recesije nismo sigurni, ali ono što svakako možemo sa sigurnošću potvrditi je da Slovenci najljubaznije uslužuju svoje kupce i goste jer su ostvarili najbolji rezultat, ukupno 76.15%. Hrvatska je na drugom mestu s ukupnim rezultatom od 72,61%, a sa malom razlikom prati je Crna Gora sa 72.13%, a zatim slede Makedonija sa 67,62% i Srbija sa 64,78%, a najlošije rezultate postigla je Bosna i Hercegovina sa 57.43%.

Uopšteno uzevši, svi u regionu znatno ljubaznije dočekujemo i uslužujemo goste u ugostiteljskim objektima koji su ostvarili rezultat od 74.53%, nego kupce u maloprodaji gde su osnovni standardi ispoštovani u 63.03% slučajeva. Od svih proveranih elemenata završni pozdrav je najređe izostajao i rezultat od 71.64% pozdravljenih kupaca i gostiju svedoči o tome da se lako na lep način opraštamo s gostom ili kupcem koji je kod nas potrošio novac. Ipak, u samo 65.75% situacija kupac čuje „Hvala!“ nakon kupovine ili posete.

### RANG LISTA

1. Slovenija 76.15%
2. Hrvatska 72,61%
3. Crna Gora 72.13%
4. Makedonija 67,62%
5. Srbija 64,78%
6. Bosna i Hercegovina 57.43%

## Ljubazni Srbi?

U Srbiji prednjačimo po tome u kojoj smo meri spremni da pomognemo kupcu ali sa druge strane često izostaju dva bitna elementa usluge, osmeh 56.5% i zahvaljivanje 58.7%. Razlika između ispunjenja standarda usluge između maloprodaje i ugostiteljstva je najveća upravo u Srbiji 15%.

*Ono što je izmereno, može se i popraviti. Peter Drucker*

## KONFERENCIJE, SEMINARI :

- 27.01.10- Upravljanje promenama, ASEE, Beograd
- 27.01. – 29. 01. 10. – Finansije za menadžere, Hotel Hollywood, Sarajevo
- 28.01. – 29. 01. 10. – Marketing plan, ASEE, Beograd
- 29. 01. – 31. 01. 10. – Sajam ruralnog razvoja i žena u agrobiznisu, Kragujevac
- 11 – 13. 02. 2010. - Brand Fair 6, Beogradski sajam
- 03.-04.03.2010. - Sajam zapošljavanja, EXPO XXI Međunarodni Expo centar, Beograd

Urednik: Ana B. Bovan  
Za vas pišu i: M. Barać Stojanović, M. Djordjević, D. Tasić, D. Gligorin, S. Jovanović, I. Pavlović, N. Milošević, L. Grubić, B. Kunić i J. Aćimović  
Grafički dizajn: A. Nikolić

Prijava i reklamiranje: bc.bilten@bovan.eu  
Adresa redakcije: Žorža Klemansoa 13,  
106013 Beograd, Srbija  
posetite [www.bovan.eu](http://www.bovan.eu)  
T: 011 3036 134, F: 011 3284 380

Reklo bi se da naši maloprodavci mogu dosta toga da nauče od ugostitelja koji su jako blizu svojim kolegama u državama koje u mnogo većoj meri žive od turizma kao što su Crna Gora i Hrvatska. Na pitanje kako do bolje usluge u Srbiji odgovor je - učite od boljih! Naučite od ugostitelja kako se osmehnuti i zahvaliti, na potrošenom vremenu, na poseti i konačno na potrošenom novcu. Šanse su tako veće da vam na „Doviđenja i dodite nam opet!“ vaši kupci odgovore sa „Naravno!“.



Ipak, da nismo baš najlošiji i da imamo izuzetne primere uspešnog poslovanja i pridržavanja svetskih standarda u komunikaciji sa klijentima pokazali su i beogradski KFC restorani. Oni već drugu godinu zaredom i dalje dobijaju najviše ocene za kategorije: kvalitet proizvoda i usluge, brzina usluge, gostoljubivost, tačnost i čistoća čime je KFC Srbija jedno od najboljih KFC tržišta u Evropi. U okviru Programa ocenjivanja standarda, kojim su obuhvaćeni svi KFC restorani u svetu, KFC Delta City i KFC Ušće su na osnovu najnovijeg ispitivanja ocenjeni dva puta najvišom mogućom ocenom po svim kriterijumima. Svetski poznata YUM! Brands International korporacija, koja je davalac franšize KFC, realizovala je ocenjivanje prema konceptu „mystery shopper“ – anonimnog kupca.



## BELA KNJIGA 09 - U ovom broju BC Biltena preporuke Saveta stranih investitora u okviru segmenta Zakon o zaštiti potrošača.

- Hitno usklađivanje Zakona sa standardima EU i donetim propisima;
- Usvajanje novih zakonskih propisa za potrebe završavanja programa zaštite u oblastima koje do sada nisu regulisane, ili nisu dovoljno regulisane;
- Uspostavljanje sistema vansudskog rešavanja sporova;
- Dalje usklađivanje zakonskih propisa u smislu bezbednosti prehrambenih proizvoda i drugih proizvoda sa međunarodnim standardima EU koji pokrivaju odgovarajuće oblasti.

Srbija je dobila novu naftnu mafiju, nove akcize, skupštinske sekretarice "na nivou" ... i još malo snega. Da ne bude da smo baš toliko loše prošli u ovoj nedelji, dobili smo i novog Patrijarha.

Vaš Bovan tim

Prijatelji BC Biltena:



**Bovan Consulting**  
BUSINESS & STRATEGY COUNSEL